

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta (atau Jogja, Yogya, Jogjakarta, Yogyakarta) dan sering kali disingkat DIY, adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa dan berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah di sebelah utara. Kota Yogyakarta adalah ibukota provinsi tersebut yang menjadi pusat pelayanan jasa yang meliputi jasa penunjang pendidikan, pariwisata, perekonomian, dan transportasi. Transportasi yang ada di kota ini terdiri dari transportasi darat (bus umum, kereta api, andhong/kereta berkuda, dan becak) dan transportasi udara/pesawat terbang, yang menunjang perpindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain, baik dalam kota maupun luar kota.

Kota Surabaya adalah Ibu Kota Jawa Timur yang seluruh kegiatannya berpusat pada kota ini, seperti perekonomian, pendidikan, pariwisata, dan transportasi. Seiring dengan perkembangan zaman dan waktu, bisa saja dalam momentum tertentu, lalu lintas Kota Surabaya menyerupai Kota Jakarta. Mengingat produksi kendaraan bermotor, baik roda dua, roda empat, atau lebih, terus berlangsung, sementara disisi lain minimalnya jumlah kendaraan yang pensiun belum ada aturan main yang mengikat soal batas pemakaian kendaraan bermotor. Di samping itu masyarakat juga masih lebih memilih kendaraan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum. Dengan alasan kendaraan pribadi lebih praktis, cepat, prestisius, dan tepat guna, serta fasilitas angkutan umum yang kurang aman dan nyaman. Padahal sangat banyak pilihan yang ditawarkan seperti bus, mikrolet, taksi, kereta api, dan lain sebagainya.

Banyak pilihan moda angkutan yang ada, untuk menunjang perpindahan barang dan penumpang dari Yogyakarta menuju Surabaya, yang terdiri dari transportasi darat (bus umum, kereta api, travel) dan transportasi udara (pesawat terbang), yang memiliki kekurangan dan kelebihan dari masing-masing kinerja angkutan umum

tersebut. Kereta api merupakan salah satu pilihan moda angkutan umum, KA. Sancaka yang mempunyai koridor perjalanan dari Yogyakarta-Surabaya dengan jarak tempuh 309 km dan waktu tempuh kurang lebih 5 jam perjalanan. Rangkaian kereta api ini memiliki kapasitas 496 tempat duduk dan menawarkan layanan untuk perjalanan kelas eksekutif dan kelas bisnis. Dengan jadwal pemberangkatan 2 kali sehari dari Stasiun Tugu Yogyakarta (pagi dan sore).

Dalam menentukan moda angkutan yang akan dipilih oleh pengguna jasa angkutan umum, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat khususnya para pengguna khususnya pada persepsi dan harapan mereka dalam pemilihan moda angkutan ini, salah satunya dari kinerja kualitas pelayanan angkutan umum tersebut. Yang meliputi hal-hal sebagai berikut, diantaranya adalah fasilitas atau pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa angkutan umum. Apabila dari pihak penyedia jasa belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa, maka akan ditinggalkan dan tidak digunakan lagi. Tetapi dapat kita lihat bahwa persaingan antar moda angkutan umum belakangan ini sangat tinggi. Masing-masing moda angkutan saling berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah.

Perjalanan perpindahan penumpang dari Yogyakarta ke Surabaya yang memilih moda angkutan umum yaitu kereta api Sancaka, dengan jarak tempuh sejauh 309 km dan waktu tempuh kurang lebih 5 jam, yang menimbulkan banyak tanggapan tentang kinerja kereta api tersebut. Karena dalam satu rangkaian kereta api ini terdapat gerbong kelas bisnis dan eksekutif, yang menarik untuk diadakannya penelitian ini. Sehubungan dengan yang telah dipaparkan di atas maka masalah yang akan dikaji :

1. Bagaimanakah karakteristik pengguna jasa KA. Sancaka Yogyakarta-Surabaya(kereta eksekutif dan kereta bisnis)?

2. Bagaimanakah minat responden untuk penggunaan ulang jasa yang diberikan oleh KA. Sancaka kereta eksekutif maupun kereta bisnis?
3. Bagaimanakah kesediaan pengguna jasa KA Sancaka kelas bisnis maupun kelas eksekutif untuk merekomendasikan moda angkutan ini sebagai moda angkutan pilihan jurusan Yogyakarta-Surabaya kepada pengguna jasa lain?
4. Bagaimanakah kepuasan responden KA. Sancaka kelas bisnis maupun kelas eksekutif terhadap kinerja yang telah diberikan KA. Sancaka?
5. Bagaimanakah kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa KA. Sancaka kelas bisnis maupun kelas eksekutif?

C. Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Mengetahui karakteristik pengguna jasa, dari penumpang kelas bisnis dan kelas eksekutif kereta api Sancaka.
2. Mengetahui minat pembelian ulang pengguna jasa KA. Sancaka (kereta eksekutif maupun bisnis)
3. Mengetahui kesediaan pengguna jasa KA.Sancaka kelas bisnis maupun kelas eksekutif untuk merekomendasikan moda angkutan ini sebagai moda angkutan pilihan jurusan Yogyakarta-Surabaya kepada pengguna jasa lain.
4. Mengetahui tingkat kepuasan responden pengguna kereta api kelas bisnis maupun kelas eksekutif terhadap kinerja kereta api yang telah di berikan.
5. Mengetahui kesejangan antara harapan pelanggan kelas bisnis maupun kelas eksekutif dengan kinerja aktual jasa KA. Sancaka.

D. Batasan Masalah.

Dalam penelitian Tugas Akhir perlu diberikan batasan masalah agar penelitian lebih terarah dan tidak melenceng dari koridor–koridor yang telah ditentukan. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Moda angkutan umum yang ditentukan untuk menjadi obyek disini adalah kereta api Sancaka Yogyakarta – Surabaya.
2. Data penelitian diperoleh dari pengisian kuisisioner yang diberikan oleh peneliti kepada responden dalam perjalanan Yogyakarta ke Surabaya saja, dari rangkaian kereta api Sancaka, baik dari kereta bisnis maupun eksekutif.
3. Metode pengolahan data yang digunakan adalah menggunakan metode analisis *Importance Performance Analisis (IPA)* dan *Gap Analysis*.
4. Kinerja dalam penelitian ini yang dimaksudkan adalah kinerja dari dimensi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesiagaan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibels* (bukti fisik).

E. Manfaat Penelitian.

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini penulis dapat mengetahui tolak ukur kinerja kereta api dan faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa, terhadap kinerja kereta api.
2. Bagi penyedia jasa moda angkutan jalan rel, dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak penyedia jasa lebih mengerti permintaan para pengguna jasa, dan dapat meningkatkan kinerja yang dianggap kurang sesuai dengan keinginan para pengguna jasa, agar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja yang telah diberikan oleh pihak penyedia jasa, dan agar moda angkutan ini tetap bisa bertahan dan bersaing dengan moda angkutan lainnya.

3. Bagi masyarakat pengguna jasa angkutan, dengan adanya penelitian ini maka keinginan dari pengguna mengenai kinerja moda angkutan ini tersampaikan kepada pihak penyedia jasa moda angkutan jalan rel ini dengan puas.
4. Bagi pembaca, dengan adanya penelitian ini maka pembaca dapat mengetahui langkah atau sistematika dalam penentuan parameter dari kinerja moda angkutan ini dan mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap kinerja moda angkutan tersebut, sehingga pembaca dapat mencoba langkah–langkah penelitian ini untuk kemajuan transportasi di Indonesia.